

Responsabilidad social empresarial de las empresas de servicios públicos en Colombia¹

The corporate social responsibility of public service companies in Colombia

Rec: 30/03/22

Acep: 06/06/22

Faisury Zúñiga Campo²

Vanessa Mamián Ruiz³

Briceyda Georgina Moreno Cardoza⁴

- 1 Artículo de reflexión. Las autoras agradecen la orientación y asesoría de la docente Alexandra Hoyos Bravo.
- 2 Estudiante Tecnología en Gestión Empresarial, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Correo electrónico: faisury1006@gmail.com
- 3 Estudiante Tecnología en Gestión Empresarial, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Correo electrónico: vanessa.mamian01@un-catolica.edu.co
- 4 Estudiante Tecnología en Gestión Empresarial, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Correo electrónico: brice.more2015@gmail.com

Resumen

Los servicios públicos buscan garantizar la calidad de vida de las comunidades. En Colombia se ha mejorado su cobertura; sin embargo, aún existen municipios que presentan deficiencias y es allí donde las empresas deben facilitar el acceso y contribuir al desarrollo sostenible. Así, en este documento se revisa la literatura sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas de servicios públicos en Colombia. Para ello, se utilizó un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, revisando estudios e investigaciones publicados en bases de datos e informes de sostenibilidad de las empresas. Las prácticas de RSE están presentes en las empresas públicas, al enfrentar problemas globales que comprometen la sostenibilidad, y se articulan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se concluye que estas empresas han emprendido prácticas de RSE, gestionando proyectos que facilitan el acceso a servicios públicos como agua potable y energía eléctrica, integrando tecnologías sostenibles como energía eólica y solar, para conservar los recursos naturales.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), empresas de servicios públicos, sostenibilidad, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Abstract

Public utilities seek to guarantee the quality of life of the communities. In Colombia the coverage of these services has improved; however, there are still municipalities that have deficiencies, and it is there where companies must facilitate access and contribute to sustainable development. Thus, this paper reviews the literature on corporate social responsibility (CSR) of public utilities in Colombia. For this purpose, a descriptive study with a qualitative approach was used, reviewing studies and research published in databases and company sustainability reports. CSR practices are present in public companies, when facing global problems that compromise sustainability, and articulate with Sustainable Development Goals (SDGs). It was concluded that these companies have undertaken CSR practices, managing projects that facilitate access to public services such as drinking water and electricity, integrating sustainable technologies such as wind and solar energy, to conserve natural resources.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), public service companies, sustainability, Sustainable Development Goals (SDG).

Introducción

La vida en sociedad requiere unas condiciones mínimas para acceder a recursos que son clave para garantizar su existencia. El acceso al agua potable es quizá uno de los elementos más importantes para garantizar la supervivencia de una comunidad, dado que esta se usa en actividades fundamentales como la alimentación, el aseo diario, el riego de cultivos y demás prácticas necesarias para vivir dignamente (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios [Superservicios], 2020). Con el desarrollo tecnológico otros servicios se han vuelto necesarios, como

la energía eléctrica, que permite el uso de aparatos eléctricos y electrónicos para distintas actividades del hogar, de empresas y de personas (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE], 2017). De la misma forma, se han ido sumando otros servicios, como el de alcantarillado, el gas domiciliario, el alumbrado público y la recolección de residuos.

En distintos países, incluido Colombia, el acceso a los servicios públicos se ha considerado una prioridad, para esto se dispone una legislación que así lo

consagra; además, se han estructurado empresas especializadas de capital público y/o privado, con el fin de ofrecer y garantizar el acceso al agua potable, energía, alcantarillado, entre otros (Superservicios, 2020). Sin embargo, la realidad muestra que, en ciertas regiones, por su desarrollo económico e infraestructura, aún tienen un acceso deficiente a estos servicios, a pesar de que desde los gobiernos se ha procurado mejorar la oferta de servicios públicos y, a la vez, que desde el sector privado se han generado algunas alternativas para facilitar un acceso de la comunidad al uso de tecnologías que están disponibles.

Colombia, siendo un Estado social de derecho, ha consagrado una legislación que busca garantizar el acceso a servicios públicos, los cuales son definidos por la Ley 142 de 1994: servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil del sector rural. En el artículo 5 de dicha ley se establece que “es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos, que ejercerán en los términos de la ley, y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan los concejos”.

Sin embargo, esto en la práctica no se cumple. En departamentos como la Guajira,

Vichada y Córdoba se tienen municipios con una cobertura del servicio de acueducto por debajo del 15% de su población, en otros la cobertura se encuentra entre el 15% y el 30%, cuando la norma indica que debería ser del 100%, como ocurre en grandes ciudades del país (Superservicios, 2020).

En Colombia muchas regiones se ven afectadas por la falta de acceso a servicios públicos; en ciertos departamentos la situación es compleja, agravada por condiciones de pobreza. Los departamentos donde hay más personas en condiciones de pobreza extrema son Chocó (49,9 %); la Guajira, con 47,9%; Córdoba, con 40,3%, seguido por Magdalena, con 36,1%; Sucre, 35,7%, entre otros (Gossain, 2018). Parece que existe una relación entre los índices de pobreza y el acceso a servicios públicos tan necesarios y vitales como el acueducto.

Las empresas de servicios públicos del país, además de cumplir con su objeto económico, han emprendido programas para mejorar su oferta, para beneficiar a las comunidades y con ello garantizar que tengan mejores condiciones de vida. Es así como a través de programas de RSE han establecido un conjunto de acciones enfocadas a transformar positivamente a las comunidades, como grupos de interés.

La RSE es un compromiso estratégico adquirido por empresas que buscan la consecución de sus objetivos empresariales, contribuyendo al desarrollo de las comunidades para alcanzar la sostenibilidad en dimensiones ambientales, sociales y económicas (Núñez, 2003). Para Bowen (1953) la RSE “se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” (como se citó en Vélez, 2011, p. 6). Esto permite conciliar los fines empresariales con el interés público y el bien general (Calderón, 2015).

Desde el ámbito teórico, Bowen, en 1953, inició los estudios en RSE, lo cual hizo posible tener unas bases conceptuales y teóricas para agrupar las prácticas de las empresas por mejorar su entorno y las condiciones de trabajo, entre otras. Esto despertó el interés de las empresas por mejorar su relación con la sociedad y su entorno, dado que esto influiría en su imagen corporativa y la manera como es percibida (Vélez, 2011). Esto visibiliza la necesidad de que las empresas se preocupen por el impacto que generan con sus actividades productivas y comerciales, a la vez los consumidores y ciudadanos son capaces de opinar sobre las empresas, incidiendo en el consumo de sus productos y servicios (Duque et al., 2013). Esto

lleva a pensar que las empresas deben generar más beneficios en distintos aspectos, incluso fuera de su objeto social; no se deben limitar a la generación de empleo y riqueza (Herrera et al., 2016).

La RSE evoluciona como un concepto dinámico y en desarrollo, que se ve influenciado por las variaciones del entorno, los movimientos sociales, políticos y económicos. Por ello se considera que este concepto tiene unos fundamentos que se han preservado desde sus orígenes (Zapata, 2014). Según Reyno (2006), la RSE atiende a tres componentes claves:

- Integral; es decir, abarca a un conjunto complejo de dimensiones de la empresa.
- Gradual, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.
- Proporcional, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.

La RSE permite un campo amplio de actuación, que eventualmente abarca las dimensiones social, ambiental y económica, las mismas que están directamente relacionadas con el concepto de sostenibilidad (López et al., 2017). Trabajar

desde esta dimensión permite aportar a las comunidades para que superen problemas complejos como la pobreza, o situaciones ambientales que ponen en riesgo su acceso a recursos tan valiosos como el agua.

Son distintas las experiencias que se han documentado sobre RSE; las empresas de servicios públicos han visto la oportunidad de mejorar su relación con la comunidad, al tiempo que contribuyen a un desarrollo sostenible como al acceso a servicios necesarios para alcanzar unas condiciones de progreso.

En el presente documento se plantea como objetivo analizar la RSE enfocada en las empresas de servicios públicos en Colombia. Para su logro se identifican las prácticas de RSE de empresas líderes, a través de la revisión de sus informes de sostenibilidad; posteriormente se establecen los impactos generados en las comunidades respecto a la mejora en su calidad de vida; y, por último, se reflexiona sobre las oportunidades que ofrecen la RSE y la tecnología para facilitar el acceso a servicios básicos como el agua potable y la energía eléctrica.

Los aportes de este artículo se orientan a reflexionar sobre cómo las empresas privadas y públicas de servicios públicos pueden usar su infraestructura, recursos, conocimientos y capacidades, para mejorar la calidad

de vida de las comunidades, en especial en aquellas regiones en que se evidencian problemas complejos como la pobreza, contaminación ambiental o abandono institucional por parte del Estado. El desarrollo sostenible requiere de prácticas responsables como solidarias entre empresas y comunidades, siendo la RSE una forma viable de articular un trabajo conjunto.

Método

Para la realización del presente artículo se recurrió a un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que la investigación descriptiva

es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo. (Bernal, 2010, p. 113)

A través de este se describen las prácticas de RSE de empresas de servicios públicos, identificando hacia qué grupos de interés y cómo están enfocadas. A nivel de técnicas de recopilación de información se utilizó la revisión documental o de literatura; así, se buscaron estudios e investigaciones sobre el tema en bases de datos como: Google Académico, Dialnet, Scopus, Scielo, ScienceDirect. Para la

contextualización de la RSE en empresas de servicios públicos de Colombia se consultan los informes de sostenibilidad de empresas como ETB, EMP, Celisia, Emcali, Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S. A. E.S.P. (Triple A), entre otras.

Hallazgos o resultados

La RSE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Las condiciones económicas y sociales han generado un desarrollo acelerado, con un fuerte impacto en la calidad de vida de las personas y en el medio ambiente, lo que ha comprometido la supervivencia de distintas especies, incluidas la humana (Valencia, 2015). La crisis climática que se ha acelerado en las primeras décadas del siglo XXI ha motivado un cambio radical hacia modelos de desarrollo sostenibles donde se superen problemáticas de alcance global (Rodríguez et al., 2017; Ramírez y Rivera, 2020).

En relación con lo anterior, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha promovido desde el 2015 la implementación de la Agenda 2030, y en ella los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS),

con el fin de lograr las metas universales para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y

garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030; la mayoría de estas metas no fueron alcanzadas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (que estuvieron vigentes de 2010 a 2015). Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medioambiental, económica y social. (ONU, 2015, párrs. 1 y 2)

Es así como en el marco de los ODS y la Agenda 2030, se han promovido acciones para poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible, garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas, en todas las edades; garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, entre otros temas (Toca, 2017; Rodríguez y Ruiz, 2016), enfatizando en problemáticas como la pobreza, donde el acceso a agua potable, energía eléctrica, y en sí a un saneamiento básico ha sido una prioridad (Vargas, 2011).

Para materializar los ODS se ha trabajado, como lo indica la ONU (2015), entre el sector público, representado por los gobiernos; el sector privado, representado por las empresas;

y la sociedad en general. Se ha dado prioridad a acciones que permiten cumplir objetivos clave como garantizar agua, energía amigable con la naturaleza y saneamiento básico, por ser vitales para generar un impacto profundo en las comunidades, dado que el agua es un insumo indispensable para la alimentación del ser humano como de otras especies; así mismo, se requiere para actividades económicas, especialmente las agrícolas.

Los gobiernos han formulado políticas para facilitar el acceso a servicios públicos; de igual manera, las empresas tanto públicas como privadas se han comprometido, a través de prácticas de RSE sobre este tema, a fin de que sumando esfuerzos se logre superar dichos problemas ambientales y con ello ir propiciando un desarrollo sostenible. Y es que, específicamente empresas estatales, son, como asegura González (como se citó en Corresponsables, 2019), “un referente en la prestación de servicios públicos y deben tener un papel aún mucho más activo en RSE y un mayor compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)” (párr. 1); además, de acuerdo con el mismo autor:

a las empresas públicas les afecta más que a otras organizaciones los cambios de gobiernos, políticos, las incertidumbres... por eso mismo deben apostar

aún más por incluir la RSE y los ODS entre sus planes estratégicos y actuar en consecuencia. (párr. 3)

Además, la aplicación de la RSE por parte de las empresas públicas está enmarcada en el concepto de Ciudadanía Corporativa (CC), que es, según el Foro Económico Mundial (2013), “la contribución que hace una compañía a la sociedad a través de sus principales actividades, inversiones sociales, programas filantrópicos y su compromiso con las políticas públicas” (como se citó en Otálora, 2020, p. 300). La CC ha sido difundida junto con la RSE gracias a la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact), propuesta por la ONU en el Foro Económico Mundial, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999 (Gómez, 2011, como se citó en Ramírez y Rivera, 2020).

Es así como la RSE ha cobrado importancia en los últimos años debido a las crisis económicas, sociales y ambientales que se han gestado como producto de la actuación empresarial (Suárez, 2014), por lo que tiene un amplio espectro de trabajo donde se benefician distintos grupos, lo cual puede resultar una sinergia en favor de un pacto global (Ramos, 2013). Así mismo, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec, 2010) define la RSE como

el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico. (p.12)

La conceptualización anterior muestra que el campo de acción es amplio para las empresas de servicios públicos del país, y congruente con su objeto económico, dado que estas cumplen una función social. Debido a la crisis climática la RSE ha permitido un amplio espectro de trabajo para solucionar problemas de saneamiento básico y calidad del agua potable, donde se pueden formular proyectos innovadores en que se integren nuevas tecnologías para facilitar el acceso al agua potable y a la energía como necesidades básicas (Suárez, 2014).

Sin embargo, si bien la RSE es un concepto que ha trascendido diferentes tipos de organizaciones en los últimos años, y los objetivos que persiguen son altruistas, orientados al desarrollo sostenible y a la gestión transparente apegada a los valores éticos (Patiño, 2012), las empresas, incluyendo a las públicas, aún deben ir más allá. A pesar de que en los diversos sectores

económicos se han emprendido programas o prácticas que benefician a los grupos de interés, muchos de estos no guardan relación con el objeto económico que desarrollan (Grimaldo, 2014), y es que no toda actividad enfocada hacia la comunidad puede entenderse como RSE, más cuando se ha abusado del término para mejorar la imagen de las compañías sin que exista un impacto significativo en las comunidades (Buchelli et al., 2016). En el sector de empresas de servicios públicos, por ejemplo, las prácticas de RSE deben centrarse en el acceso a agua potable y energía eléctrica, ligadas explícitamente con su objeto económico.

En este sentido, el enfoque con que las empresas han trabajado la RSE ha sido diverso; uno de los más conocidos es el enfoque según el grupo de interés (o *stakeholders*), donde los “participes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía” (Medina et al., 2008, p. 3); así mismo, se tienen en cuenta las necesidades de la comunidad y al mismo tiempo la manera en que los grupos de interés pueden colaborar a solucionar problemas comunes (De Lima et al., 2015).

Es así como, eventualmente, se asume que la comunidad es un grupo de interés y se orientan estrategias para propiciar su

desarrollo, así es posible emprender acciones para beneficiarlos (Suárez, 2014).

Este enfoque permite abordar problemas que sean comunes en una zona geográfica; en el caso de las empresas públicas, esto es coherente dada su circunscripción territorial. Por ende, las estrategias de RSE deben adaptarse a las particularidades de cada región; por ejemplo, en zonas de desierto se han planteado acciones para generar energía solar o eólica, así como para promover el uso de pozos profundos para el suministro de agua; mientras que, en zonas boscosas, las iniciativas se han enfocado en la preservación de árboles y cuencas hídricas y en las ciudades los proyectos se han orientado a mejorar cobertura a bajo costo (De Lima et al., 2015).

Entonces, las empresas de servicios públicos pueden trabajar tanto con las comunidades como con sus clientes, para darles solución a problemas como el acceso al agua, o suministrar energía eléctrica; es por ello que se emprenden acciones hacia el mejoramiento en la cobertura de los servicios, se aplican descuentos en las tarifas, e incluso se realizan trabajos en proyectos comunitarios, en que no existe un beneficio económico para la empresa, pero sí existe un beneficio social para la población. Así mismo, las empresas se relacionan con otros grupos de interés,

como los empleados, proveedores, accionistas, entre otros. Cada grupo de los mencionados, de cierta manera, tiene una relación dinámica en que se busca lograr un consenso de beneficio mutuo (Orjuela, 2016).

Prácticas de RSE de las empresas de servicios públicos en Colombia

Las empresas de servicios públicos han respondido a través de la RSE al llamado que, desde distintas instituciones, se ha hecho para aportar a la Agenda 2030, de tal manera que puedan aportar al cumplimiento de los ODS. Así mismo, por su naturaleza y actividad económica, esta clase de empresas han encontrado en la RSE una oportunidad para generar un posicionamiento de sus marcas, darle transparencia a su gestión y, sobre todo, impulsar su desempeño competitivo (Camacho y Camacho, 2017).

La RSE también les ha permitido contar con un modelo de gobierno corporativo, donde la transparencia es un objetivo contundente, así informan aspectos relevantes de su estructura, de sus lineamientos para la toma de decisiones y demás aspectos que deben cumplir de las normas (Grimaldo, 2014).

En lo laboral, por ejemplo, se han emprendido acciones para mejorar la inclusión, evitando las discriminaciones por género,

tema que se relaciona con el ODS 5⁵; así mismo, se han formulado programas de seguridad y salud en el trabajo, formación para el trabajo, estabilidad laboral, que están relacionados con el ODS 8⁶. En los informes de sostenibilidad de entidades como Empresas Públicas de Medellín (EPM, 2020), Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (2020), Celsia (2020), Emcali (2020), la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S. A. E.S.P. (Triple A, 2020); se evidencia que, a través de los años, se han encaminado acciones para fortalecer su talento humano, mejorando desde condiciones de contratación, remuneración, seguridad laboral, así como la inclusión de personas con discapacidad o con alguna situación de vulnerabilidad como desplazados o víctimas de la violencia.

El mayor énfasis en las prácticas de RSE de las empresas de servicios públicos en el país, es en el acceso a agua potable, energías renovables y saneamiento básico, temas que están contemplados en los ODS 6 y 7⁷. Así, las Empresas Públicas de Medellín (EPM), la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), Celsia, la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y

Aseo de Barranquilla S. A. E.S.P., entre otras, se han enfocado en mejorar el acceso a servicios básicos, ya sea por la ampliación de la cobertura como por el uso de tecnologías sostenibles (Triple A, 2020). Ejemplo de este tipo de prácticas es la construcción de acueductos comunitarios, implementación de granjas solares o eólicas, también se observan iniciativas que de forma indirecta contribuyen a ello, como son los programas de cuidado de cuencas hídricas, dado que estas suministran el agua potable a las comunidades.

También se evidencian acciones de las empresas de servicios públicos orientadas a la implementación de energías renovables; ejemplo de ello son las tecnologías emergentes para la producción de energía solar o eólica (ODS 9⁸). Esto no solo genera acceso a un servicio renovable (energía eléctrica), sino que permite que se impulse una economía en torno a un sistema más eficiente y amigable con el ambiente, lo que se traduce en generación de empleo, al tiempo que se remplazan tecnologías del pasado que para operar conllevan a un mayor esfuerzo laboral y a una mayor contaminación.

EPM (2020) y Celsia (2020) son ejemplos de empresas innovadoras que han invertido en la implementación de sistemas

5 ODS 5, relacionado con la igualdad de género.

6 ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico.

7 ODS 6: agua limpia y potable; ODS 7: energía renovable y no contaminante.

8 ODS 9, relacionado con la industria, innovación e infraestructura.

de producción de energía renovable. EPM es reconocida a nivel nacional por su tamaño, proyectos como Hidroituango, pero también por su alto compromiso social. Esta empresa ha buscado mejorar la cobertura en su área de influencia, lo que le ha permitido trabajar con las comunidades en distintos temas: educación, vivienda, saneamiento básico, trabajo decente, protección de ecosistemas y, además, producción sostenible, que están ligadas a los ODS.

De igual manera, las empresas de servicios públicos en Colombia se han comprometido con el ODS 15⁹. Esto, en parte, se debe a la necesidad que tienen esta clase de empresas de preservar las fuentes hídricas que surten a las bocatomas de los distintos acueductos, o a las centrales de energía como las hidroeléctricas. EPM (2020) y Celsia (2020), entre otras, han establecido prácticas de RSE para el cuidado de bosques, para la siembra de árboles en zonas deforestadas, así como se ha promovido actividades eco-responsables en comunidades para que se evite fenómenos como la deforestación.

Empresas como Emcali (2020) y la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S. A. E.S.P., son

ejemplo de acciones que procuran ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) (Triple A, 2020). Así, mediante la oferta de servicios públicos, como agua, energía, alcantarillado, recolección de residuos, aportan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y sus hogares. Sin embargo, su RSE va más allá porque se han enfocado en democratizar el acceso a sus servicios mediante programas sociales.

En cuanto a las acciones de RSE para mejorar cobertura y manejar tarifas accesibles, Emcali, por ejemplo, en periodo de pandemia por COVID-19, ha llevado a cabo programas para flexibilizar el pago de servicios públicos, lo que denominaron alivios; esto tuvo un impacto en más de 600 mil suscriptores; al mismo tiempo la empresa, a través de su plan estratégico, contempla ampliar la cobertura geográfica y con ello favorecer a más suscriptores en áreas como acueducto, energía, telecomunicaciones y alcantarillado (Emcali, 2020).

Dado lo anterior, es claro que las empresas de servicios públicos en Colombia materializan su RSE en función de aportar al logro de los ODS; a través de sus informes de sostenibilidad muestran las acciones enfocadas en los grupos de interés, tales como empleados, comunidades, proveedores, inversionistas, que

sumadas permiten materializar un interés por aportar al desarrollo social, entendiendo que su actividad tiene un impacto y es necesario compensarlo.

Conclusiones

La RSE ha ganado visibilidad en las últimas décadas, y hoy se considera una dimensión clave de las organizaciones, dado que a través de estas se aporta al bienestar social, económico y ambiental sostenible, lo que ha sido considerado como una necesidad y objetivo mundial de acuerdo con la Agenda 2030 y con los ODS. Las empresas que se han sumado han permitido generar sinergias para hacer frente a problemáticas comunes, como es la falta de acceso al agua y a la energía, que hoy en día son indispensables para llevar una vida digna, donde las personas puedan convivir de manera pacífica y progresar.

Las empresas de servicios públicos, por su naturaleza, están orientadas a generar un beneficio social; la RSE se adapta a esta vocación. Lo analizado permite ver que las empresas han articulado prácticas sostenibles alineadas a su objeto social. Algunas van más allá gracias a proyectos específicos que se enfocan en comunidades en su área de influencia o fuera de esta. Así mismo, se han desarrollado esfuerzos para minimizar el consumo y el uso de recursos

9 ODS 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.

naturales, que es una manera indirecta que contribuye con el aprovechamiento de recursos como el agua y la energía.

En las prácticas de RSE de las empresas colombianas de servicios públicos se evidencia que existe una preocupación para que cada empresa aporte al desarrollo social, lo que implica tener una visión de sostenibilidad; es decir, no solo mirar el impacto de corto plazo, sino también considerar las implicaciones futuras (Camacho, 2015; Arboleda y Zabala, 2016). También es relevante evidenciar que el enfoque de RSE sobre los grupos de interés implica que estos, desde sus roles, aporten a tener unas condiciones que posibiliten alcanzar los ODS trazados en la Agenda 2030. De esta manera, la RSE no depende de un solo actor, la empresa, sino que debe involucrar a todos los grupos de interés, dado que, de una u otra manera, a través de la cadena de valor, todos consumen recursos y generan impactos en la sociedad y en el ambiente (Caro, 2015).

Los desafíos para materializar la RSE de estas empresas requieren de la participación de todos los grupos de interés, dado que se deben sumar esfuerzos. En este sentido, es indispensable que se involucre a la comunidad, clientes, proveedores y demás interesados, en el uso adecuado de los recursos naturales, en la

protección de las cuencas hídricas y bosques, en la adopción de hábitos de consumo responsable y de manejo de residuos, porque todos estos elementos guardan relación con la sostenibilidad en el acceso a servicios tan complejos y necesarios como el agua potable y la energía eléctrica.

Referencias

- Arboleda, A. O. y Zabala, S. H. (2016). *Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia*. Fondo Editorial Luis Amigó.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de investigación* (3a. edición). Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman* (1a. ed.). Harper.
- Buchelli, E. E., Yara, Y. K. y Africano, E. A. (2016). Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá D. C., Colombia. *Repert Med Cir*, 25(2), 109-117. <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/78/64>
- Calderón, C. E. (2015). *Características de las estrategias de responsabilidad social de Bancolombia que le han permitido la diferenciación en el mercado financiero colombiano*. [Trabajo de grado para optar por el título en Administración de Negocios. Programa de Administración de Negocios. Universidad de San Buenaventura Cali]. http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/3092/1/Caracteristicas_estrategias_responsabilidad_calderon_2015.pdf
- Camacho, J. I. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 20, 3-29. <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640275001.pdf>
- Camacho, J. A. y Camacho, V. E. (2017). Enfoque de la responsabilidad social empresarial en las pymes vinculadas al sector salud de la zona suroccidente de Bogotá. *Signos*, 9(1), 31-44. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/3998>
- Caro, V. (2015). Responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en Chile. *Ponencia IX Congreso Internacional Rulescoop Respuesta de la Universidad a las necesidades de la economía social ante los desafíos del mercado*. La Plata, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49845>
- Celsia (2020). *Informe de gestión CELSIA Colombia S. A. E.S.P.* <https://www.celsia.com/wp-content/uploads/2021/03/Informe-de-Gestion-2020-VF-Derecho-de-Inspeccion.pdf>
- Corresponsables (7 de febrero de 2019). Las empresas públicas tienen un papel clave en el impulso de los ODS. *Corresponsables*. <https://www.corresponsables.com/actualidad/Las-empresas-publicas-papel-clave-impulso-ODS>

- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE). (2017). *Pobreza monetaria y multidimensional en Colombia 2016*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-y-desigualdad/pobreza-monetaria-y-multidimensional-en-colombia-2016>
- Duque, Y. V., Cardona, M. y Rendón, J. A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797009>
- Empresas Municipales de Cali (Emcali) (2020). *Informe Institucional Emcali 2020*. <https://www.emcali.com.co/documents/20143/983968/Emcali+informe+Institucional+2020.pdf/>
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) (2020). *Reporte Integrado 2020*. <https://etb.com/transparencia/documents/Reporte-integrado-2020.pdf>
- Empresas Públicas de Medellín (EPM) (2020). *Rendición Pública de Cuentas - Gestión 2020*. <https://www.epm.com.co/site/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2021/informe-de-gestion-2020>
- Gossain, J. (20 de diciembre de 2018). Los departamentos más pobres de Colombia y los que más progresan. *El Tiempo* <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/departamentos-mas-pobres-de-colombia-y-los-que-mas-progresan-2018-307094>
- Grimaldo, L. C. (2014). *La importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones*. [Trabajo de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf?sequence=1>
- Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M. P. y Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad*, 19(1), 31-44. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489114000466>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [Icontec]. (2010). *Definición de responsabilidad social empresarial*. Guía Técnica Colombiana. GTC 180. Instituto Colombiano de Normas Técnicas.
- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. 11 de julio de 1994. Diario Oficial No. 41.433. http://www.secretariase-nado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html
- López, A., Ojeda, J. F. y Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*. 20(1), 36-46. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113848911600011X>
- Medina, L. M., Ramírez, J. y Hernández, A. B. (2008). *Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)*. Facultad de Ciencias Económicas - UBA. http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. CEPAL/Sociedad Alemana de Cooperación (GTZ). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (25 de septiembre de 2015). *La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopto-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Orjuela, D. M. (2016). *Guía para auditar responsabilidad social basado en las normas ISO 26000, SA 8000 y la legislación colombiana*. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10952/1/Gu%C3%ADa%20para%20auditar%20Responsabilidad%20Social.pdf>
- Otálora, E. (2020). Ciudadanía corporativa. Una nueva visión de las organizaciones en el siglo XXI. En F. L. Reyes, M. T. Suárez y M. L. Herrera (eds.), *La comunicación en un eventual escenario de transición y posconflicto* (pp. 299-317). Editorial Universidad Santo Tomás de Aquino. <https://bit.ly/3za1myQ>
- Patiño, J. E. (2012). La relación entre la auditoría interna y la gestión de la responsabilidad social, dentro del contexto de la empresa Ingeniería Manuelita. [Trabajo de grado, Universidad Icesi]. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/68498/1/relacion_auditoria_interna.pdf

- De Lima, M. de F., Cosenza, J. P. y Llena, F. (2015). La auditoría social como mecanismo de control de la responsabilidad social de las empresas: la metodología de Theodore J. Kreps. *Contabilidad y Negocios*, 10(19), 85-100. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadNegocios/article/view/14089>
- Ramírez, A. del P. y Rivera, S. A. (2020). *Análisis de la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las entidades públicas adheridas a Pacto Global Colombia*. [Trabajo de maestría, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2519/MBA_1075220481_2020_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ramos, K. T. (2013). *La responsabilidad social empresarial de las entidades del sector salud: descripción y análisis crítico de la RSE en los códigos de buen gobierno, ética y conducta de las principales entidades promotoras de salud colombiana*. [Trabajo de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/20534/940874.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyno, M. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva, [Tesis de maestría, Universidad Técnica Federico Santa María]. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/>
- Rodríguez, A., Calle, C., Zoller, B., Pons, A., Benavente, Y. y Durán, N. (2017). Responsabilidad social corporativa en los hospitales catalanes: ¿qué nos dicen sus webs? *Revista de Comunicación y Salud*, 7(1), 13-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6365827>
- Rodríguez, D. M., García, C. A. y Ruiz, J. C. (2016). La auditoría y su control de calidad: una mirada desde las normas de aseguramiento de la información en Colombia. *Contexto*, 5, 63-74. <https://doi.org/10.18634/ctxj.5v.Oi.652>
- Suárez, Y. M. (2014). *Limitaciones para la Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación desde las concepciones alternativas de empresa*. [Trabajo de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/54729>
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) (2020). Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado - 2019. <https://bit.ly/3Bo76aY>
- Toca, C. E. (2017). Aportes a la responsabilidad social. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(230), 393-407. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rm-cpys/article/view/58767>
- Triple A S. A. E.S.P. (2020). *Sostenibilidad 2020*. <https://www.aaa.com.co/wp-content/uploads/2021/08/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20sostenibilidad%202020.pdf>
- Valencia, D. F. (2015). *La Auditoría Continua, una herramienta para la modernización de la función de auditoría en las organizaciones y su aplicación en el control fiscal colombiano*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55045>
- Vargas, G. A. (2011). Corporate social responsibility, citizenship and development. *Cuadernos de Administración*, 24(43), 177-191. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-35922011000200009
- Vélez, A. M. (2011). Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 55-74. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413004.pdf>
- Zapata, G. del C. (2014). *Responsabilidad social empresarial aplicada al sector salud, a través de una intervención nutricional para mejorar las condiciones de salud de la población infantil antioqueña*. [Trabajo de Maestría, Universidad EAFIT]. <https://repositorio.eafit.edu.co/handle/10784/2960>

